Options de services offerts au demandeur

Action	UI Online	TéléCert (automatisé)	TéléClaim (avec personnel)
Demander des prestations d'assurance-chômage*	√		√
Rouvrir/réactiver une demande existante*	√		√
Demander le paiement de vos indemnités hebdomadaires	√	√	
Soumettre la recherche d'emploi hebdomadaire*	√		
Vérifier le solde du compte et le statut de la demande	√		√
Vérifier le montant et la date du dernier paiement	√	√	
Configurer/modifier le mode de paiement : dépôt direct ou carte bancaire	√	√	
Choisir la retenue à la source	√		√
Changer vos données personnelles (adresse, téléphone, etc.)*	√		√
Demander une exemption de trop-perçu ou configurer un mode de paiement*	√		√
Déposer un recours contre une décision*	√		
Configurer et consulter la correspondance numérique*	√		
Imprimer le formulaire 1099G	√		
Ajouter une personne à charge*	√		√
Modifier le mot de passe ou le PIN	√	√	

TéléClaim: 617-626-6800 ou 877-626-6800, à partir des indicatifs régionaux 351, 413, 508, 774 et 978
TéléCert: 617-626-6338
TéléCert - vérification du statut de la demande: 617-626-6563
TéléCert - service de PIN (Numéro d'Identification Personnel): 617-626-6943

*Nouveaux services en ligne

Vous avez besoin d'aide?

Des ressources sont disponibles pour vous aider à consulter UI Online.

Aide en ligne – Connecter-vous sur le site www.mass.gov/dua pour consulter :
• la foire aux questions (FAQ);
• les guides de l'utilisateur.
Remarque : Le DUA publiera des renseignements importants et des conseils relatifs à UI Online.

Soutien téléphonique - Composer le 617-626-6800 ou le 877-626-6800 (à partir des indicatifs régionaux 351, 413, 508, 774 et 978) du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 19 h* (1er juillet au 2 août) pour :
• l'assistance technique;
• la réinitialisation du mot de passe;
• les questions concernant votre demande.
* Nous reviendrons aux heures régulières, de 8 h 30 à 16 h 30, le 5 août.

Courriel — Envoyer votre question ou votre demande à DUA à l'aide des formulaires en ligne qui se trouvent sur notre site Web. Veuillez patienter au moins 48 heures pour la réponse à votre courriel.

Un employeur/programme offrant l'égalité professionnelle. De l'aide complémentaire et le service bilingue sont offerts sur demande. Pour les services de relais textuels pour malentendants, veuillez composer le 1-800-439-0183 ou le 711.

Bienvenue à UI Online

Une nouvelle manière de déposer et consulter vos demandes d'assurance-chômage

www.mass.gov/dua

THE COMMONWEALTH OF MASSACHUSETTS
EXECUTIVE OFFICE OF LABOR AND WORKFORCE DEVELOPMENT
DEPARTMENT OF UNEMPLOYMENT ASSISTANCE

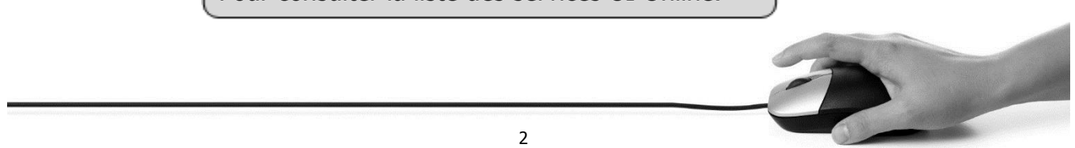
Ces renseignements sont également disponibles au www.mass.gov/dua

En quoi consiste UI Online?

UI Online est un système en ligne conçu pour servir les demandeurs d'emploi et les employeurs plus efficacement. Les principaux avantages sont les suivants:

- **Libre-service** - Vous pouvez réaliser une plus grande gamme de transactions sans assistance, plutôt que d'attendre pour parler à un agent de réclamation au téléphone.
- **Durée d'accès étendue**- Vous pouvez demander le paiement de vos indemnités hebdomadaires ou consulter votre compte bien plus facilement grâce à des plages d'accès prolongées, de 5 h du matin à 10 h du soir, 7 jours sur 7.
- **Sécurité** - Vos renseignements personnels sont protégés à l'aide des mesures de sécurité et des sauvegardes intégrées dans le système.

Veuillez-vous reporter à la page 7
Pour consulter la liste des services UI Online.



Exigences informatiques pour le portail UI Online

- Ordinateur avec connexion Internet
- Navigateurs recommandés
  - Microsoft Internet Explorer 6, 7, 8 ou 9
  - Mozilla Firefox 1 ou 2
  - Apple Safari 2 ou 3
  - Netscape Navigator 8 ou 9
  - Google Chrome
- Adobe Acrobat Reader 7 ou 8

Conseil : La session UI Online expirera après 30 minutes d'inactivité.

Paramètres importants pour le navigateur :
- Ajouter https://uionline.detma.org à la liste des sites de confiance.
- Désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.
- Pour obtenir de l'aide pour paramétrer le navigateur, consulter le site www.mass.gov/dua.

Activation du compte UI Online

Pour activer le compte :

1. Connectez-vous sur le site www.mass.gov/dua, cliquez sur **UI Online for Claimants (UI Online pour les demandeurs)**, puis sélectionnez **Log in to your Account** (Ouvrir une session).
2. Ouvrir une session sur le portail UI Online à l'aide,
   - de votre numéro de sécurité sociale (SSN) et le mot de passe WebCert existant,
   - ou votre SSN et votre Numéro d'identification personnelle (PIN) TéléCert à 4 chiffres.
3. UI Online vous demandera,
   - de créer un nouveau mot de passe,
   - et sélectionner votre question de sécurité et sa réponse.
4. Après avoir ouvert une session, la page d'accueil s'affichera et vous y trouverez le menu des services offerts.

Si vous ne pouvez pas ouvrir une session en raison d'un mot de passe ou d'un PIN erroné, vous devez composer le 617-626-6800 pour réinitialiser le mot de passe.

Conseil : Une fois votre compte activé, notez votre nouveau mot de passe et votre question de sécurité ainsi que sa réponse. Gardez-les dans un endroit sûr. Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser en cliquant sur **Forgot Password (Mot de passe oublié).**

Demande de paiement d'indemnités de chômage chômage

Pour demander votre paiement d'indemnités hebdomadaires (demander ou attester la semaine) :

1. Connectez-vous sur site www.mass.gov/dua, cliquez sur **UI Online for Claimants (UI Online pour les demandeurs)**, puis sélectionnez Log in to your Account (Ouvrir une session). (Vous devez préalablement avoir activé votre compte — consulter la page 4.)
2. Sélectionnez **Request Benefit Payment** (Demande de paiement d'indemnités).
3. Répondez aux questions d'éligibilité. Lisez-les attentivement : elles ont été changées. On vous demandera également de soumettre des renseignements concernant votre recherche d'emploi.

Remarque :
- Si vous voulez rouvrir une demande, sélectionner **Reopen Claim (Rouvrir la demande)**.
- Si l'année de calcul des prestations est terminée, vous devez faire une nouvelle demande, sélectionner **Apply for Benefits** (Faire une demande de prestations).

Conseil : Utiliser les boutons situés dans la partie inférieure de la page pour naviguer d'une page à l'autre. **Ne pas utiliser le bouton Retour.**

Consulter/modifier vos renseignements

Une fois la session ouverte, sélectionner **View and Maintain Account Information** (Consulter et mettre à jour les renseignements relatifs au compte) afin de :

- Consulter/modifier vos renseignements personnels – mettre à jour votre adresse et vos numéros de téléphone.
- **Vérifier les renseignements relatifs au compte et au paiement** – consulter le statut de votre demande, le solde du compte, les dates de début et de fin de l'année du calcul des indemnités et le statut de la prolongation de vos indemnités, le cas échéant. Si vous avez besoin de documents dans le cadre de demandes auprès de programmes d'assistance, vous pouvez imprimer une copie de votre détermination monétaire.
- **Ajouter une personne à charge** – soumettre le SSN et le nom de la personne à charge et répondre à des questions relatives à la nouvelle personne à charge.
- **Consulter/modifier vos préférences** – modifier votre modification ou choisir la retenue à la source.
- **S'inscrire à la correspondance électronique** (offerte en anglais uniquement) – vous recevrez des alertes par courriel indiquant qu'il y a de la correspondance dans votre boîte de réception UI Online. Vous recevrez automatiquement de la correspondance par la Poste américaine si vous ne vous inscrivez pas à la correspondance électronique.